



Fråga till Sten Folkesson

Reklamation av ett golv som fått repor pga kundens katt

Problemet

En konsument har köpt ett golv som denne nu vill reklamera, eftersom det uppstått repor i golvet. Kunden har katt och vid inköpstillfället kontrollerade kunden med säljaren om golvet klarade kattklor, vilket kunden fick ett jakande svar på.

Tillverkaren har besiktat golvet på plats och anfört att samtliga skador är mekaniskt tillfogade och att det alltså inte varit fel på golvet. Därför anser leverantören sig inte ha något ansvar. Vad är det som gäller?

Sten Folkessons svar

Enligt besiktningsprotokollet framgår det tydligt att några repor inte förekommer. Har ni kanske olika uppfattningar vad som är normal förslitning?

Det är klart att när man lägger ett golv så syns de första stegen man tar, den första förslitningen syns mest. Men det är ju inte repor i den bemärkelsen att det skulle ge utslag som onormal förslitning eller åverkan.

Repor är ett starkare ord som beskriver förhållandet att skadan gått igenom lack, färg och yta. Inte att det syns som schatteringar eller som skuggor i det blanka nylagda golvet.

Ni måste åka ut och ta så mycket bilder ni bara kan på reklamationen. Ange på varje bild på vilket avstånd ni fotograferat. Från samma vinkel skall ni fotografera från 1m, 2 m och 3 m. Lägg en tumstock på golvet så att den syns i bild. Varför uppmanar jag er att göra det?

Konsumentköplagen §20a (Lag 2004:553) Ett fel som visar sig inom sex månader efter det att varan avlämnades, skall anses ha funnits vid avlämnandet, om inte annat visas eller detta är oförenligt med varans eller felets art. Vid köp av byggnadsdelar som är avsedda att utgöra en huvudsaklig del av en- eller tvåbostadshus, gäller vad som sägs i första stycket, fel som visar sig inom två år efter avlämnandet.

Det går inte att bara nonchalera sådana reklamationer som närmast kan betraktas som skämt. Man måste själv skaffa sig hållbara bevis innan man avfärdar dem, annars kan man lätt åka dit ändå. Allt enligt denna omvända bevisföring för byggnadsdelar som gäller.



Slutsats

Ta detta allvarligt, åk och dokumentera så mycket ni bara kan. Kontrollera om det är repor, schatteringar eller bara skuggor i den blanka ytan. Håll reda på skillnaderna, "repor" är ett starkt ord, medan skuggor knappast ger upphov till någon åtgärd.

Var försiktig med löften som vi inte säkert kan hålla. Kattklor är inte att leka med.